

KONDISI KERJA DI SUBSEKTOR PERHOTELAN*

(Studi Kasus Kawasan Wisata Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara)

Janianton Damanik**

Abstract

As a modern economic sector tourism is often hoped to generate the better working condition. But some studies have shown that working condition in this industry, especially in hotel sector in the developing countries, tend to be bad. This paper presents the working condition of hotel employment using a micro-study as a case sample. The analysis reveals that the major source of hotel employment is house keeping. The major segment of employment represents the worst working condition. The normative worker's right, like minimum subsistence wage, bonuses, etc have not yet been implemented by the hotel management. Consequently, the working condition is less good than usually perceived by those outside the hotel industry. In the long term, this can damage the tourism industry as a whole. Therefore it is suggested that the improvement of working condition need urgently to be taken.

Keywords: *tourism, hotel industry, working condition, wages, skill*

PENDAHULUAN

Paling tidak selama periode 1985-1995 Propinsi Sumatera Utara merupakan salah satu destinasi wisata keempat di Indonesia setelah Jakarta, Bali dan Riau. Hal ini terlihat dari perkembangan sektor pariwisata, baik dalam jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) maupun pertumbuhan akomodasi hotel. Jika pada tahun 1985 jumlah wisman masih tercatat sekitar 86 ribu, maka pada tahun 1995 angka tersebut naik menjadi

301 ribu (BPS, 1986; 1996a) atau mencatat pertumbuhan rata-rata sebesar 13,3 persen setiap tahun.

Perkembangan yang sama juga terjadi di subsektor perhotelan. Pada tahun 1987 tercatat sebanyak 516 unit akomodasi hotel yang terdiri dari 29 hotel bintang dan 487 non bintang (BPS, 1988). Jumlah ini terus meningkat dan pada tahun 1995 tercatat sebanyak 696 unit, masing-masing 53 unit hotel bintang dan 543 hotel non bintang (BPS, 1996b). Sejalan dengan penambahan tersebut juga terjadi peningkatan jumlah kamar dari sekitar 82 ribu pada tahun 1986 menjadi hampir 14 ribu pada tahun 1995 (BPS, 1988; 1996b).

Pertambahan jumlah akomodasi

* Tulisan ini merupakan hasil penelitian yang dibiayai oleh Dana Rutin USU T.A. 2001.

** Dosen FISIP Universitas Sumatera Utara, Medan.

dipastikan akan menaikkan permintaan tenaga kerja. Hal ini dapat dilihat terutama dari permintaan pekerja di subsektor perhotelan. Meskipun demikian, sampai tahun 1995 di Sumatera Utara hanya tercatat sekitar 61 ribu orang yang bekerja di subsektor ini. Jumlah pekerja di sektor pariwisata akan lebih signifikan dengan menghitung jumlah pekerjaan langsung (*direct employment*) lainnya di biro-biro perjalanan wisata, restoran, maskapai penerbangan, bandar udara dan sebagainya. Demikian pula dengan pekerjaan tidak langsung (*indirect employment*) yang muncul akibat kegiatan pariwisata atau yang mendukung kegiatan tersebut.

Berbagai prediksi dilakukan oleh ahli untuk melihat besaran daya serap tenaga kerja di sektor pariwisata ini. Dengan menggunakan asumsi tertentu Booth (1990) memperhitungkan bahwa kedatangan seorang wisman ke Indonesia dapat menciptakan 0,42 unit pekerjaan. Angka koefisien ini memang tidak terlalu tinggi dibandingkan, misalnya, dengan negara-negara yang sektor pariwisatanya telah maju seperti Thailand, Tunisia, Turki, atau Meksiko.

Apabila angka koefisien itu dipakai untuk Sumatera Utara, maka kehadiran 301 ribu wisman ke daerah ini tahun 1995 diperkirakan telah menciptakan pekerjaan sebanyak 125 ribu, baik langsung maupun tidak langsung. Jika demikian halnya tentu sektor pariwisata dapat dipandang sebagai salah satu alternatif strategi pembangunan daerah. Bagi daerah yang dilanda persoalan pengangguran yang akut ini, pertambahan jumlah pekerjaan yang

dihasilkan oleh sektor pariwisata jelas merupakan solusi yang menguntungkan.

Perkembangan pariwisata mempengaruhi secara signifikan struktur pasar tenaga kerja. Namun demikian, perkembangan tersebut perlu dikaji lebih jauh. Perubahan struktur pasar kerja tidak dapat dinilai semata-mata dari sudut kuantitas pekerjaan, tetapi lebih-lebih oleh kualitas pekerjaan. Banyak peneliti yang mengatakan, bahwa kajian tersebut diperlukan baik untuk menempatkan dampak positif pekerjaan yang dihasilkan pariwisata secara proporsional, maupun juga untuk mengantisipasi perubahan-perubahan mikro ketenagakerjaan di suatu daerah (Radetzki-Stenner, 1989; May-Landgrebe, 1987).

Penjelasan tentang berbagai fenomena kondisi kerja sektor pariwisata terasa sangat dibutuhkan karena berbagai alasan. Hal ini terkait, *pertama*, dengan jaminan keberlanjutan (*sustainability*) industri pariwisata itu sendiri. Kondisi kerja yang buruk mengakibatkan rendahnya komitmen pekerja yang kemudian mempengaruhi mutu pelayanan pada wisatawan. Akhirnya hal dapat menurunkan kinerja sektor pariwisata.

Kedua, sekalipun jumlah infrastruktur atau akomodasi sektor pariwisata meningkat yang signifikan, namun korelasinya dengan kualitas pekerjaan yang diciptakan belum teruji secara empirik. Mengingat sebagian besar akomodasi yang bertambah adalah jenis akomodasi sederhana (losmen, penginapan, dll), maka diduga pekerjaan yang ada lebih bersifat informal. Penggunaan tenaga kerja

yang berasal dari keluarga pemilik usaha mempunyai konsekuensi yang tidak terhindarkan terhadap kemerosotan kondisi kerja, seperti upah yang tidak terstruktur, jam kerja panjang dan sebagainya.

Dengan deskripsi di atas maka kontribusi perkembangan sektor pariwisata pada pasar kerja regional tampaknya menarik untuk dikaji ulang. Sampai sekarang belum banyak studi yang menyelidiki lebih jauh konsekuensi peluang kerja sektor pariwisata bagi peningkatan kondisi kerja, ketrampilan, upah, komitmen kerja, perspektif masa depan para pekerja dan sebagainya (Damanik, 2001). Dengan kalimat lain dapat dikatakan bahwa di balik perkembangan positif sektor pariwisata selama ini hendaknya diperhatikan persoalan perubahan kondisi kerja dan mekanisme yang mendorong perubahan kualitas tersebut.

Dalam kaitan ini menarik untuk menelusuri konsekuensi dan perkembangan yang timbul akibat pertambahan kesempatan kerja di sektor pariwisata Sumatera Utara. Paling tidak ada beberapa fenomena yang diduga muncul di belakang pergeseran kuantitatif tadi. Misalnya, penciptaan peluang kerja belum diimbangi oleh peningkatan kualitas pekerjaan yang ditawarkan. Hal ini terjadi akibat tipe dan jenis pekerjaan sangat beragam, labil dan hanya sebagian kecil yang membutuhkan ketrampilan tinggi. Penambahan jumlah kamar hotel memang meningkatkan peluang kerja, tetapi kualitasnya tergantung pada jenis hotel.

TUJUAN PENELITIAN

Secara umum penelitian bertujuan untuk:

a) mendeskripsikan secara umum kondisi kerja buruh di subsektor perhotelan, antara lain prosedur kerja, pembagian kerja (*division of labor*) secara seksual, jam dan hari kerja, besaran upah, dan pandangan pekerja terhadap industri pariwisata itu sendiri; b) mengidentifikasi berbagai faktor yang mengakibatkan kondisi pekerjaan (*existing condition*) di sektor pariwisata. Identifikasi ini meliputi pola rekrutmen, sistem pengupahan, pendidikan, latar belakang etnis dan daerah asal pekerja.

Fokus khusus studi ini adalah syarat-syarat kerja di hotel. Ada tiga aspek yang akan dikaji, yakni: a) pekerjaan yang hanya membutuhkan ketrampilan rendah; b) pekerjaan yang dibayar rendah; c) tingkat kepuasan kerja; d) peluang pekerja untuk memperoleh status pekerjaan yang lebih tinggi; e) persepsi dan pandangan pekerja terhadap kondisi kerja di perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Salah satu isu utama kajian pembangunan pariwisata, khususnya di negara berkembang, adalah kontribusi sektor ini bagi perluasan peluang kerja. Seperti diketahui, negara berkembang terus menghadapi persoalan angka pengangguran yang meningkat, sehingga diperlukan terobosan untuk menciptakan peluang kerja. Sektor pariwisata diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif untuk itu (Bond dan

Ladman, 1972; Mathieson dan Wall, 1982; Vorlauffer, 1996).

Perdebatan mengenai kontribusi sektor pariwisata terhadap kesempatan kerja terus berkembang. Banyak pengamat yang konsisten dengan pandangan bahwa sektor pariwisata di negara berkembang sangat fungsional untuk menekan laju pengangguran (de Kadt, 1979; Mathieson dan Wall, 1982; Höfels, 1990; Vorlauffer, 1996). Dikatakan, bahwa sektor pariwisata memiliki efek berantai dalam penciptaan kesempatan kerja. Pekerjaan langsung tercipta dari pembangunan infrastruktur primer pariwisata, seperti hotel, restoran, biro perjalanan, sarana rekreasi, kerajinan tangan dan fasilitas rekreasi lainnya. Secara tidak langsung infrastruktur tersebut menciptakan peluang kerja di bidang lain. Pembangunan hotel atau resort wisata, misalnya, akan mendorong kegiatan perdagangan, konstruksi, jasa dan bahkan pertanian yang akan mensuplai kebutuhan wisatawan.

Kritik terhadap pandangan ini muncul dengan menyatakan bahwa kontribusi positif pariwisata terhadap peluang kerja harus memperhatikan implikasi sosialnya (Cukier, 1996). Sekalipun kesempatan kerja secara kuantitatif dapat diciptakan oleh sektor pariwisata, namun hal itu tidak membawa dampak yang signifikan terhadap kualitas pekerjaan, karena pada umumnya pekerjaan tersebut bersifat musiman (May-Landgrebe, 1987). Sifat musiman ini mengakibatkan tidak saja labilitas, tetapi juga mutu pekerjaan yang tercipta di sektor pariwisata relatif rendah, dan

pekerjaan yang lebih "halus" banyak diambil alih oleh tenaga kerja asing (May-Landgrebe, 1987; Cukier, 1996).

Di negara maju kondisi yang relatif sama juga sering ditemukan. Studi OECD (1995) menunjukkan sebagian pekerja sektor pariwisata di negara-negara industri bekerja dengan waktu yang tidak terstruktur, memiliki kondisi kerja (upah dan syarat-syarat kerja) rendah dan tingkat *absentisme* yang tinggi. Di Hawaii (AS) Choy (1995) menemukan empat ciri khas kondisi kerja, yakni: a) pekerjaan yang hanya menggunakan tenaga kasar, b) pekerjaan yang dibayar rendah, c) pekerjaan yang tidak memberikan kepuasan kerja, dan d) pekerjaan yang sedikit menawarkan kesempatan bagi penduduk lokal.

Peluang kemungkinan terjadinya degradasi pekerjaan di sektor pariwisata ternyata semakin banyak menarik minat para analis. Mereka beranggapan bahwa kemungkinan tersebut bersumber dari masing-masing usaha wisata yang secara langsung dan tidak langsung menciptakan peluang kerja, antara lain hotel dan akomodasi sejenisnya, restoran, toko souvenir, pengatur perjalanan wisata, dan sebagainya. Mill dan Morrison (1985) berpendapat, bahwa peningkatan maupun penurunan kualitas pekerjaan sektor pariwisata dipengaruhi oleh sifat pariwisata sebagai sektor ekonomi padat karya.

Kondisi dan mutu pekerjaan sebenarnya tergantung juga pada seberapa jauh tingkat perkembangan industri pariwisata di suatu daerah. Dalam literatur pariwisata dikenal adanya serangkaian siklus kehidupan

pariwisata yang diawali dengan fase awal perkembangan, puncak perkembangan sampai dengan tingkat kejenuhan yang ditandai oleh penurunan jumlah pengunjung objek wisata tertentu (Butler, 1982). Siklus tersebut berkaitan erat dengan kondisi kerja. Pada fase awal kondisi kerja yang rendah terjadi karena belum adanya infrastruktur pariwisata yang baik. Pada masa puncak perkembangan kondisi kerja cenderung meningkat akibat luasnya kegiatan pariwisata dan semakin bertambahnya spesialisasi pekerjaan. Akhirnya pada fase kejenuhan penurunan derajat pekerjaan di sektor pariwisata kembali akan terjadi, akibat kegiatan di sektor ini semakin berkurang dan sekaligus menghilangkan diferensiasi pekerjaan secara internal.

Pandangan ini mudah dipahami. Semakin berkembang industri pariwisata, maka semakin tinggi variasi pekerjaan yang diciptakan. Hal ini akan diikuti oleh diferensiasi, spesialisasi dan pembagian kerja. Sebagai contoh, pembangunan hotel berbintang biasanya diikuti oleh kehadiran infrastruktur pendukung, seperti biro perjalanan, atraksi wisata, sarana komunikasi dan finansial. Perkembangan seperti ini akan meningkatkan kualitas pekerjaan, keahlian dan profesionalisme pelayanan jasa kepariwisataan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut diperkirakan akan muncul berbagai kegiatan ekonomi pendukung yang ikut menambah kuantitas pekerjaan baru (*indirect employment*) (Peppelenbosch dan Tempelman, 1989). Di destinasi wisata dapat saja muncul berbagai

usaha jasa, seperti *money changer*, usaha persewaan (kendaraan, perlengkapan olahraga, dll), klinik spesialis, aneka hiburan, perdagangan, dan sebagainya. Menurut Butler (1982), semakin tinggi intensitas kegiatan wisata, maka semakin besar kemungkinannya untuk menganekaragamkan fasilitas dan kegiatan yang terkait langsung industri pariwisata.

Sebagian analisis ahli cenderung mengabaikan perspektif pekerja itu sendiri terhadap kondisi mereka. May-Landgrebe (1987), Cukier (1996) dan Vorlauffer (1996) mengamati kondisi kerja pariwisata dengan perspektif mereka dan membuat komparasi dengan kondisi kerja di sektor ekonomi lainnya. Memang dengan cara itu dapat diketahui realitas yang sesungguhnya dialami dan dipersepsi oleh pekerja.

Oleh sebab itu, pemahaman tentang kondisi kerja di sektor pariwisata harus juga memperhatikan perspektif para pekerja itu sendiri. Ada kecenderungan bahwa semakin tinggi ketergantungan pekerja pada kegiatan pariwisata, maka semakin positif pandangan mereka terhadap pekerjaan tersebut. Choy (1995) misalnya, menemukan bahwa pandangan pekerja tentang kondisi lingkungan mereka berbeda berdasarkan status pekerjaan di sektor pariwisata, khususnya perhotelan. Dikatakan, bahwa semakin tinggi status pekerjaan maka semakin positif pandangan buruh terhadap kondisi kerja.

Variabel penting yang terkait dengan kondisi kerja adalah upah dan jam kerja. Dari beberapa studi yang pernah dilakukan (Höfels,

1990; Cukier, 1996; Damanik, 2001) diketahui bahwa upah di sektor pariwisata pada umumnya masih setara atau lebih rendah dari upah di sektor manufaktur, tergantung dari jenis dan status pekerjaan. Di subsektor perhotelan terdapat segmentasi upah yang jelas. Pekerja hotel berbintang, karena terikat pada peraturan perburuan yang ketat, menerima upah yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang bekerja di akomodasi sederhana (Höfels, 1990; Damanik, 2001).

Jam kerja yang panjang merupakan salah satu ciri kondisi kerja di sektor pariwisata. Radetzki-Stenner (1989), BMZ (1993), maupun Chant (1997) memiliki pandangan yang sama dalam hal ini. Di Bali, Radetzki-Stenner menemukan bahwa jam kerja pekerja hotel non bintang hampir tidak berbeda jauh dengan dengan jam kerja di sektor pertanian. Studi BMZ di berbagai negara berkembang menunjukkan, bahwa jam kerja yang panjang di sektor pariwisata, khususnya di daerah tujuan wisata baru, mengakibatkan pekerja hampir tidak memiliki waktu untuk melakukan pekerjaan sampingan. Chant lebih spesifik menyoroti alokasi waktu pekerja wanita yang sangat besar untuk pekerjaan di hotel, sehingga waktu untuk mengerjakan pekerjaan kerumahtanggaan semakin sempit.

Variabel jaminan sosial juga menjadi topik kajian menarik. May-Landgrebe (1987) mengkritik pandangan yang berlebihan terhadap peluang kerja yang ditawarkan oleh 'bom' pariwisata di negara berkembang karena gagal menjelaskan buruknya jaminan sosial pekerja yang menjadi tulang-punggung industri

tersebut. Hal ini sekaligus mengkritik model pembangunan pariwisata yang mengejar perolehan devisa dan mengabaikan sisi kondisi kerja yang hampir sama dengan kondisi di sektor pertanian. Pandangan ini diperjelas oleh Rodenburg (1989) dan Lübben (1995) yang menemukan kondisi kerja buruh sektor pariwisata di Bali dan Lombok sebagian besar mirip dengan sektor informal.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah kawasan wisata Berastagi dan sekitarnya di Kabupaten Karo, dengan alasan berikut ini: a) terletak di daerah pedesaan dan berkembang relatif pesat, sehingga kondisi kerja di perhotelan diduga memiliki ciri khas; b) dikelilingi oleh areal pertanian dan berfungsi sekaligus sebagai kota dagang, sehingga diduga berpengaruh kuat bagi kondisi kerja di daerah itu.

Populasi adalah semua pekerja akomodasi hotel, sedangkan sampel adalah individu sebanyak 92 pekerja. Kriteria sampel adalah masa kerja sedikitnya enam bulan terakhir, dengan maksud agar terhindar kemungkinan responden tidak mampu memberikan informasi tentang perubahan-perubahan kondisi kerja dalam waktu satu tahun terakhir.

Pengumpulan data dilakukan dengan bantuan kuesioner semi terbuka (*semi open-ended questionnaire*) yang disebarkan kepada responden. Selain kuesioner juga digunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap lima orang responden, dengan

kriteria perbedaan a) jenis kelamin; b) etnis; c) status migran; dan d) memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai tentang pola-pola, struktur, proses-proses kerja di perhotelan.

Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi, sedangkan data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam diolah dengan cara kategorisasi pandangan responden tentang fokus penelitian. Semua jawaban responden tentang masalah penelitian digolongkan berdasarkan kesamaan dan relevansinya, sehingga pola dan kecenderungannya dapat diketahui. Di sini interpretasi yang objektif-logis terhadap kecenderungan tersebut merupakan cara yang paling tepat dan khusus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Sosial-Ekonomi Responden

Sebesar 57 persen responden adalah laki-laki. Gambaran ini tetap mewakili ciri-ciri demografis pekerja di sektor pariwisata di daerah ini, meskipun dalam lingkup perusahaan terdapat distribusi yang berbeda menurut segmen pekerjaan (Damanik, 2001), maupun di industri dan jasa (BPS, 1999). Besarnya persentase pekerja laki-laki secara implisit menunjukkan bahwa aktivitas di hotel secara sosio-kultural dipandang lebih cocok dilakukan oleh kaum laki-laki daripada perempuan.

Sekitar 66 persen responden berusia

muda (< 30 tahun) dengan rerata umur 23,6 tahun. Sebagian dari mereka yang berusia 19 dan 20 tahun baru mengakhiri pendidikan sekolah dengan masa menganggur antara 1 sampai 2 tahun. Ada kecenderungan, bahwa pekerja di sektor pariwisata umumnya berusia relatif lebih muda daripada mereka yang bekerja di sektor ekonomi lain, seperti pertanian atau pertambangan. Temuan ini tidak berbeda jauh dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan di daerah lain (Radetzki-Stenner, 1989; Lübben, 1995).

Persentase responden yang sudah kawin relatif besar, yakni sekitar 53 persen. Namun demikian, tidak ada informasi yang menunjukkan penolakan atau seleksi yang ketat dalam rekrutmen tenaga kerja perhotelan atas dasar status perkawinan, walaupun memang pada umumnya mereka adalah pekerja yang bestatus belum kawin. Besarnya persentase responden yang sudah kawin diduga terkait dengan kebiasaan yang berlaku di daerah pedesaan pada umumnya, di mana usia kawin relatif muda.

Dalam berbagai analisis disebutkan, bahwa pembangunan pariwisata mampu mendorong mobilitas tenaga kerja (Vorlauffer, 1996). Oleh sebab itu banyak pekerja hotel, khususnya di kawasan wisata, merupakan pendatang (migran). Di Bali misalnya, perkembangan pesat pariwisata umumnya menjadi salah satu daya tarik utama bagi migrasi tenaga kerja dari pulau Jawa (Radetzki-Stenner, 1989).

Gambaran seperti itu, meskipun tidak persis benar, juga muncul dari hasil penelitian

ini. Sekitar 51 persen pekerja hotel/akomodasi berasal dari luar Kabupaten Karo, walaupun masih dalam batas wilayah propinsi, dan 8,7 persen berasal dari luar propinsi. Distribusi ini menunjukkan, bahwa perkembangan industri pariwisata di Berastagi mampu mendorong mobilitas tenaga kerja antardaerah (*inter-regional labor mobility*), sekaligus menawarkan peluang bagi penurunan jumlah pencari kerja aktif di pasar kerja regional.

Tabel Karakteristik sosial-demografi responden (N = 92)

No	Variabel Sosial-Demografi	Jumlah	%
1	Jenis kelamin		
a.	Laki-laki	53	57,6
b.	Perempuan	39	24,4
2	Umur		
a.	14-19	12	13,0
b.	20-29	49	53,3
c.	30-39	23	25,0
d.	40 ke atas	8	8,7
2	Status perkawinan		
a.	Kawin	43	46,7
b.	Belum kawin	49	53,3
3	Daerah asal		
a.	Berastagi dan sekitarnya	13	14,1
b.	Wilayah Kabupaten Karo	24	26,1
c.	Kabupaten Lain	47	51,1
d.	Luar Sumatera Utara	8	8,7
5	Pendidikan		
a.	SD	3	3,3
b.	SLTP	14	15,2
c.	SLTA	68	73,9
d.	PT sederajat	7	7,6

Menarik untuk dicatat, bahwa studi ini menemukan tingkat pendidikan buruh perhotelan relatif tinggi dibandingkan dengan pendidikan pekerja di sektor ekonomi lain pada umumnya. Temuan ini memperkuat pendapat ahli (Spillane, 1994) yang menyimpulkan adanya kecenderungan tingkat pendidikan yang lebih baik di sektor pariwisata daripada sektor ekonomi lainnya.

Apakah tingkat pendidikan menengah merupakan syarat bagi calon pekerja pada saat proses rekrutmen, atau pendidikan mereka sudah sesuai dengan kebutuhan pariwisata itu sendiri? Memang ada batasan tingkat pendidikan yang disyaratkan dalam rekrutmen pekerja, yakni minimal lulusan SLTA. Namun demikian, hal itu tidak menjamin ketrampilan di bidang jasa pariwisata. Seringkali ditemukan bahwa kualifikasi praktis lebih penting daripada sekedar ijazah tadi.

Penelitian menemukan bahwa hanya 18,5 persen buruh yang berpendidikan pariwisata (SMIP). Tampaknya sektor pariwisata belum mampu membentuk angkatan kerja tersendiri. Tingkat pendidikan buruh yang relatif baik tadi merupakan potret mini dari pasar kerja yang ditandai oleh besarnya suplai tenaga kerja berkualifikasi SLTA dan tidak terserap di sektor ekonomi lainnya.

2. Struktur Pekerjaan

Seperti disinggung sebelumnya, secara umum struktur pekerjaan di subsektor

perhotelan relatif sederhana. Pembagian kerja yang relatif tegas hanya ada di hotel bintang, yang tampak dari bagian *front-office*, *house keeping*, *food and beverage*, *maintenance* dan tata usaha. Sebaliknya di hotel nonbintang jarang terdapat pembagian kerja. Pemilik atau pekerja merangkap semua pekerjaan.

Selain manager atas juga terdapat *middle-manager* yang memimpin satu bidang kerja. Mereka inilah sesungguhnya yang melakukan pengawasan dan bertanggungjawab atas operasi pekerjaan di hotel tersebut. Mereka direkrut dari dalam atau dari antara pekerja di hotel itu sendiri (*internal recruitment*) dengan mempertimbangkan ketrampilan, masa kerja dan loyalitas pada perusahaan. Hanya sedikit kasus yang menunjukkan manager menengah atau supervisor, khususnya di hotel bintang satu dan dua, berasal dari luar perusahaan.

Data menunjukkan, bahwa secara umum tidak terdapat perbedaan tingkat pendidikan formal yang menyolok antara manager menengah dengan karyawan biasa. Pendidikan rata-rata mereka SLTA baik umum maupun kejuruan. Dari 13 *middle-manager* yang diwawancarai, hanya 2 orang lulusan perguruan tinggi, yakni seorang sarjana dan satu orang lagi lulusan D3, tetapi sekali lagi keduanya bukan dari spesialisasi kepariwisataan. Gambaran ini secara implisit menunjukkan bahwa di sektor pariwisata terdapat kelangkaan sumberdaya yang *qualified*, setidaknya berdasarkan latar belakang pendidikan formal tadi.

Lapisan paling bawah adalah pelaksana

atau buruh yang melakukan pelayanan dalam hotel. Mereka tersebar di semua bagian dan jamkerjanya dibagi ke dalam tiga shift, yakni pukul 07.00 s/d 15.00, pukul 15.00 s/d 23.00, dan jam 23.00 s/d 06.00. Biasanya shift malam hanya wajib bagi laki-laki.

Struktur pekerjaan di hotel ditandai oleh konsentrasi buruh di bagian *house keeping*. Sekitar 51 persen buruh hotel terserap di bagian ini dan melakukan kegiatan penataan taman, kebersihan interior/eksterior (kolam renang, halaman, dll), cuci pakaian, pelayan kamar, *bell-boy*, tenaga pembantu, dan sebagainya. Sebesar 32 persen pekerja hanya memiliki pendidikan hingga SLTP, 64 persen SLTA dan hanya 4 persen perguruan tinggi.

Di bagian *food & beverage* terdapat sekitar 17 persen dari total pekerja hotel. Sama seperti di bagian *house keeping*, sekitar 75 persen dari mereka memiliki latar belakang pendidikan SLTA, 19 persen yang berpendidikan SD-SLTP dan lainnya dari perguruan tinggi, termasuk seorang lulusan akademi pariwisata.

Di bagian *front office* dan administrasi terdapat sebesar 25 persen buruh. Pada umumnya mereka memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik, karena terbukti 18 persen merupakan lulusan akademi dan universitas dengan spesialisasi yang relevan. Hampir 75 persen pekerja di kedua bagian ini berpendidikan SLTA, termasuk lulusan SMIP, dan hanya 7 persen tamatan SD.

Sekitar 7 persen buruh terdapat di bagian *maintenance*. Bagian ini meliputi pekerjaan yang bersifat teknis (instalasi air, listrik, telepon,

dan renovasi dalam bangunan). Kecuali seorang tamatan SLTP, latar belakang pendidikan pekerja di bagian ini adalah SLTA.

3. Kondisi Kerja

3.1. Masalah Hak Normatif Buruh

Di dunia perhotelan hubungan kerja dalam bentuk peraturan tertulis yang disepakati oleh perusahaan dan buruh hampir tidak dikenal. Segera setelah seorang pekerja dinyatakan diterima bekerja di hotel, maka ia otomatis tunduk pada peraturan verbal yang ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu, pekerja pemula jarang mengetahui berapa besaran gaji selama 3 bulan masa percobaan dan setelah bekerja secara permanen. Demikian pula halnya dengan hak-hak lain, seperti cuti, asuransi kesehatan, tunjangan keluarga, dan sebagainya, hampir tidak dijelaskan dalam sebuah kontrak kerja.

Manajemen perusahaan cenderung menghindari ikatan hukum formal dengan pekerja karena alasan tertentu. *Pertama*, secara riil perusahaan belum mampu memenuhi hak normatif buruh (UMP). *Kedua*, manajemen perusahaan memandang beban kerja di hotel jauh lebih ringan daripada beban di industri lainnya, sehingga pemenuhan UMP bukan hal yang urgen. *Ketiga*, kontrak tertulis itu memiliki efek sosial yang, jika tidak dipenuhi, mengganggu proses kerja melalui pemogokan dan demonstrasi buruh di kemudian hari. *Keempat*, posisi perusahaan yang kuat, karena besarnya pencari kerja yang siap menerima syarat yang mereka tentukan. *Kelima*,

penegakan peraturan perburuhan masih lemah, sehingga pengusaha tidak merasa terdesak untuk memenuhi hak-hak normatif buruh.

Hal ini menimbulkan akibat buruk dalam berbagai bentuk pelanggaran hak normatif buruh lainnya. Bentuk penyimpangan tersebut antara lain adalah: a) kerja malam bagi buruh laki-laki tanpa kompensasi yang seimbang; b) pembayaran upah secara tidak teratur, khususnya pada musim sepi tamu (Maret-Juni dan Oktober-November); c) penundaan kenaikan upah yang seharusnya dipenuhi, sesuai dengan peraturan yang berlaku; d) perhitungan dan jumlah uang *service* yang tidak jelas; e) penolakan pihak manajemen terhadap serikat buruh, dengan alasan "demi ketenangan bekerja di dalam perusahaan."

3.2. Masalah Besaran Upah

Penelitian menemukan bahwa setiap pekerja yang sedang mengikuti masa percobaan memperoleh upah yang bervariasi antara 60-80 persen dari besaran UMP. Kemudian setelah masa tiga bulan tersebut mereka diberikan gaji penuh, meskipun harus memenuhi syarat minimal kehadiran kerja selama percobaan tadi.

Penelitian menemukan bahwa rata-rata upah pekerja hanya berkisar Rp 11.500,- per hari atau Rp 299.000,- per bulan dengan 26 hari kerja. Memang ada juga variasi upah yang ditentukan oleh tipe perusahaan, masa kerja dan jenis kelamin. Secara umum upah di hotel bintang relatif lebih tinggi dan teratur

dibandingkan dengan di hotel non bintang. Upah terendah diterima buruh yang masih dalam masa percobaan.

Upah tersebut sebenarnya jauh lebih rendah daripada kebutuhan hidup minimum buruh. Seorang buruh dengan masa kerja 8 tahun, dua anak dan satu istri membutuhkan paling tidak Rp 550.000,- per bulan agar dapat membiayai kebutuhan dasarnya secara layak. Namun besaran upah (*take home pay*) yang hanya sekitar Rp 300.000,-/bulan jelas masih di bawah batas UMP. Apalagi biaya hidup relatif mahal di kota wisata tersebut. Secara implisit hal ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata belum mampu menjadi alternatif pencipta kondisi kerja yang lebih baik daripada sektor modern lainnya.

5.4. Persepsi terhadap Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara umum buruh memiliki persepsi yang sama, yakni bahwa dunia kerja di sektor pariwisata kurang prospektif, dengan alasan bahwa di sektor ini jarang terjadi mobilitas pekerjaan secara vertikal dan ada diskriminasi upah dan promosi. Struktur pekerjaan yang sederhana mengakibatkan mobilitas vertikal sulit terjadi. Pengalaman dan masa kerja yang lama bukanlah jaminan bagi kemudahan mobilitas. Dengan kualifikasi yang relatif sama baiknya, para pekerja terpaksa bersaing satu dengan yang lain untuk memperoleh posisi yang lebih tinggi. Di sini jarang terjadi peningkatan keahlian lewat pelatihan yang disponsori oleh hotel.

Tentang hal ini seorang pekerja bagian *house keeping* di hotel bintang menuturkan:

"Aku sudah tujuh tahun kerja. Tanpa peningkatan. Mulai masuk kerja terus di *room boy*. Nggak ada perubahan. Lama-lama jadi bosan. Di sini sulit berkariir karena kemampuan kita seragam. Mau trampil juga sulit lantaran *nggak* ada kursus" (Bapak Gt).

Sebagian besar buruh memiliki persepsi negatif terhadap masa depan pekerjaan. Mereka memandang industri pariwisata tidak akan mampu memperbaiki kehidupannya, terutama jika dilihat dari peningkatan karir. Hal ini berbeda dengan anggapan umum, bahwa pariwisata akan menciptakan pekerjaan yang prospektif. Pandangan ini juga bertentangan dengan asumsi para analis yang terlalu memuji keberhasilan pariwisata di negara berkembang sebagai salah satu transformator sosial ekonomi penduduk.

Pergeseran kerja dari sektor pertanian dan sektor industri ke jasa, dipersepsi oleh buruh sebagai hal yang tidak menghasilkan mobilitas vertikal di tempat kerja baru. Pergeseran tersebut dipandang sebagai suatu "perubahan tempat kerja dengan mutu dan kondisi yang tetap." Bekerja di hotel bahkan dipandang sekedar membentuk *image*, bahwa mereka "bergaul dengan orang-orang kaya, tetapi dengan standar hidup orang miskin".

Seorang responden melukiskannya sebagai berikut:

"Kerja di sini sama dengan kerjaku

dulu. Di pabrik limun. Pindah ke sini, menurutku cuma pindah tempat. Tapi kerjanya sama. Yang itu-itu juganya. Cuma karena dibilang orang di hotel, ketemu *bule*, kesannya *keren*" (RD).

Persepsi buruh terhadap upah juga hampir sama, yakni selain tergolong rendah juga cenderung diberikan secara diskriminatif. Pada umumnya pekerja wanita memperoleh upah yang relatif lebih kecil sekalipun beban kerja sama dengan laki-laki. Secara formal hal itu tidak terlihat, karena semua diatur sesuai dengan ketentuan UMP. Diskriminasi upah kemudian baru terasa ketika ada pembagian bonus atau uang servis.

Besaran bonus ditetapkan sendiri oleh perusahaan dan ketentuan itu tidak secara tertulis. Akibatnya pekerja tidak dapat menuntut perusahaan apabila terjadi perbedaan pembagian bonus antarburuh. Dalam hal ini ada kecenderungan bahwa jumlah bonus yang diberikan kepada pekerja laki-laki lebih tinggi daripada bonus kepada pekerja perempuan, sekalipun sesungguhnya perbedaan itu tidak terlalu menyolok.

Diskriminasi dalam promosi juga dipersepsi sebagai bagian dari kondisi kerja yang buruk di subsektor perhotelan. Diskriminasi yang menonjol terjadi ketika promosi tersebut tidak sepenuhnya ditentukan oleh faktor kualifikasi buruh, melainkan juga oleh faktor non institusional, khususnya kekerabatan. Oleh karena itu, sering terjadi bahwa penempatan seorang pekerja untuk

jabatan yang lebih tinggi, misalnya manager madya, ditentukan atas dasar kualifikasi dan pertalian darah dengan pemilik hotel.

Mengapa terjadi cara rekrutmen dan promosi seperti itu? Dari perspektif buruh sendiri, hal itu tampaknya merupakan preferensi pihak manajemen hotel atas dasar jaminan loyalitas mereka kepada pribadi pemilik usaha. Dengan loyalitas itu, pula proses-proses kerja di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik, dalam arti meminimalkan resiko gugatan dan unjuk-rasa buruh.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas dapat dirumuskan beberapa kesimpulan berikut ini:

- Secara umum sektor pariwisata di Berastagi mampu menyediakan kesempatan kerja, baik pekerjaan langsung di subsektor perhotelan maupun pekerjaan tidak langsung dalam aktivitas ekonomi lainnya, seperti perdagangan dan jasa berskala kecil. Kesempatan kerja ternyata lebih banyak diperoleh oleh pekerja migran daripada penduduk setempat.
- Perkembangan infrastruktur pariwisata yang relatif cepat tidak selalu sejajar atau diikuti dengan perubahan positif kondisi kerja. Meskipun berkembang positif, namun sektor pariwisata hanya menciptakan kondisi kerja yang relatif

sama dengan kondisi kerja sektor ekonomi lainnya. Jadi pekerjaan sektor pariwisata tidak mampu mengubah gambaran kondisi kerja di sektor jasa pada umumnya.

- Kondisi kerja yang relatif buruk ditandai oleh upah rendah, kurangnya kepastian dan jaminan sosial, hubungan kerja tidak jelas dan status pekerjaan rendah. Di samping itu, labilitas pekerjaan sangat menonjol, terutama bagi buruh hotel non bintang, akibat dari status pekerjaan tersebut yang bersifat sementara.
- Struktur pekerjaan yang sederhana juga menjadi salah satu penyebab rendahnya kondisi kerja. Struktur ini ditandai oleh tidak adanya pembagian atau pembidangan pekerjaan, sehingga memungkinkan buruh berfungsi baik sebagai manajer, front-office, dan pelayan kamar sekaligus. Sebagian besar pekerja justru melakukan rangkap-kerja di semua kegiatan yang ada dalam hotel.
- Kondisi kerja yang buruk ini mengakibatkan perspektif dan persepsi mereka terhadap kerja hotel khususnya dan pariwisata umumnya menjadi negatif. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pekerjaan tersebut tidak memberikan masa depan yang lebih baik.

2. Saran/Rekomendasi

- Perlu dilakukan standarisasi pekerjaan jasa perhotelan dengan cara memadukan kondisi objektif usaha pariwisata dengan kebutuhan peningkatan kesejahteraan

pekerja. Artinya, harus ada spesialisasi pekerjaan, meskipun pada awalnya tidak perlu ketat sebagaimana dalam usaha besar, sehingga kualitas pekerjaan dan ketrampilan buruh meningkat.

- Struktur upah dan jaminan sosial perlu diperbaiki dengan cara memadukan upah yang relatif rendah dengan jaminan sosial yang tinggi. Cara lain adalah dengan memberikan kompensasi dalam bentuk kemudahan bekerja. Buruh sebaiknya diberikan kelonggaran waktu kerja, sehingga mereka dapat melakukan aktivitas ekonomi lainnya tanpa mengganggu ritme kerja di hotel.
- Pemerintah perlu segera memberikan insentif kepada pengusaha dalam rangka mendukung peningkatan kondisi kerja subsektor perhotelan. Bentuknya dapat berupa pengurangan pajak bagi hotel yang menjamin kondisi kerja dan memberikan jaminan sosial yang baik. Dengan demikian, tidak saja kesejahteraan buruh semakin meningkat, tetapi sekaligus akan memperbaiki citra industri pariwisata itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS (Biro Pusat Statistik) (1986, 1996a), Statistik Kunjungan Tamu Asing 1985 dan 1995, Jakarta.
- _____ (1988, 1996b), Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya 1986 dan 1995, Jakarta.

- Booth, A (1990), "The Tourism Boom in Indonesia," *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 26 (3), 45-73.
- Bond, M. E. dan Ladman, J.R (1972), "Tourism: A Strategy for Development," *Nebraska Journal of Economic and Business*, (2), 37-52.
- BMZ (Bundesministerium für Zusammenarbeit und Entwicklung) (1993), *Tourismus in Entwicklungsländern*, Bonn.
- Butler, R.W (1980), "The Concept of Tourist Area Life Cycle; Implications for Management of Resources," *Canadian Geographer*, (24), 5-12.
- Chant, S. (1997), "Gender and Tourism Employment in Mexico and The Philippines," M.T. Sinclair (editor), *Gender, Work & Tourism*, Routledge, London/New York, 120-179.
- Choy, D.J.L. (1995), "The Quality of Tourism Employment," *Tourism Management*, 16 (2), 129-137.
- Cukier, J. (1996), "Tourism Employment in Bali: trends and implications," R.W. Butler, Richard, T. Hinch (editor), *Tourism and Indigenous Peoples*, London, International Thomson Business Press, 49-75.
- Damanik, J. (2001), *Arbeitsmarktpolitische Implikationen der Tourismusentwicklung in Entwicklungsländern; Das Beispiel Nordsumatra, Indonesien*, Münster/London, LIT Verlag.
- De Kadt, E. (1979), *Tourism Passport to Development?*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Höfels, T. (1990), "Fremdenverkehr und regionale Beschäftigungseffekte in der Türkei; Das Beispiel Alanya/Südtürkei," *Geographische Rundschau*, 42 (1), 21-26.
- Mathieson, A dan G. Wall (1982), *Tourism; Economic, Physical and Social Impacts*, Longman/New York, John Wiley.
- May-Landgrebe, S. (1987), "Touristische Entwicklungsstrategien - Wege aus der Armut?," *Peripherie*, (25/26), 165-180.
- OECD (1995), *Tourism Policy and International Tourism in OECD Countries 1992-1993; Special Feature „Tourism and Employment“*, Paris.
- Peppelenbosch, P., Tempelman, G (1989), "Pros and Cons of International Tourism to the Third World," T.V. Singh, et.al (editors), *Towards Appropriate Tourism; The Case of Developing Countries*, Frankfurt/M, Peter Lang, 23-34.
- Radetzki-Stenner, M. (1989), *Internationaler Tourismus und Entwicklungsländer; Die Auswirkungen des Einfach-Tourismus auf eine ländliche Region der indonesischen Insel Bali*, Münster, Lit Verlag.
- Rodenburg, E.E. (1989), "The Effects of Scale in Economic Development: Tourism in Bali," T.V. Singh, et.al (editors), *Towards Appropriate Tourism; The Case of Developing Countries*, Frankfurt/M, Peter Lang, 205-225.
- Spillane, J. (1994), *Pariwisata Indonesia; Siasat Ekonomi dan Strategi Kebudayaan*, Yogyakarta, Kanisius.
- Vorlaufer, Karl. (1996), *Tourismus in Entwicklungsländern - Möglichkeiten und Grenzen einer nachhaltigen Entwicklung durch Fremdenverkehr*, Darmstadt, Wissenschaftliche Buchgesellschaft.